# トラブルシューティング

## 故障とお考えになる前に

気になる症状の内容を確認しても症状が改善されない場合は、最寄りのソフトバンクショップまたはお問い合わせ先までご連絡ください。

## こんなときは

Q. 電源が入らない

A. ⏻ を長押ししていますか。ロゴが表示されるまで、⏻ を押し続けてください。

A. 充電はできていますか。充電ができていないときは、本機を充電してください。

---

Q. 電源が切れる／電源が入らない

A. 本機の温度が高い状態のまま使用し続けると、警告画面が表示されたあと、約3分後に電源が切れます。この場合には、本機の内部温度を下げるため、すべてのアプリケーションを終了してから、画面を消灯してください。

---

Q. フリーズ／動作が不安定

A. 本機が動作を停止したり入力を受け付けなくなったりしたときは、強制的に電源を切ることができます。

⏻ （8秒以上長押し）

・バイブレータが動作したあとに指を離すと、電源が切れます。

---

Q. 新たにアプリケーションをインストールして以後、動作が不安定

A. 新たにインストールしたアプリケーションが原因の可能性があります。セーフモードでアプリケーションをアンインストールしてください。アンインストールの方法は「アプリケーションをアンインストールする」を参照してください。次の操作で、セーフモードで電源を入れることができます。

⏻ （長押し） → 電源を切る をロングタッチ → 表示を確認して OK

・セーフモードで電源を入れると、画面左下に「セーフモード」と表示されます。
・セーフモードで再起動すると、通常の状態で電源を入れることができます。
・セーフモードで電源を入れる前に、必要なデータはバックアップをとることをおすすめします。
・セーフモードで電源を入れると、追加していたウィジェットが削除されることがあります。

---

Q. 画面に触れていないのに本機が勝手に動作する／画面に触れても本機が反応しない

A. ⏻ を押して画面を消灯させたあと、再度 ⏻ を押して画面を点灯させてから操作してください。

Q. 電話やメール、インターネットが利用できない

A. 電波の弱い場所や圏外の場所にいないかご確認ください。

A. 電源を入れ直してください。

A. 機内モード が設定されていませんか。ステータスバーに が表示されているときは、次の操作で 機内モード を解除してください。

（長押し） 機内モード

A. データ通信が無効となっていませんか。次の操作で データ通信 が有効となっていることを確認してください。

アプリケーションシートで （設定） その他の設定 ネットワーク設定 モバイルネットワーク データ通信

A. 無効なアクセスポイントが設定されていませんか。次の操作で初期設定に戻すことができます。

アプリケーションシートで （設定） その他の設定 ネットワーク設定 モバイルネットワーク アクセスポイント名 初期設定にリセット

Q. 電池の消費が早い

A. 電波の弱い場所や圏外の場所に長時間いませんか。電波の弱い状態で通話したり、圏外の場所にいたりすると、電池を多く消費します。

A. モバイルライトを頻繁に点灯する操作や音を出す機能／操作、外部機器との通信などを頻繁に行ったり、ディスプレイを明るくしたり、点灯時間を長く設定したりすると、本機の使用可能時間は短くなります。無駄な電池の消費が気になるときは、エコ技設定を利用してください。詳しくは、「エコ技設定を利用する」を参照してください。

Q. アプリケーションがインストールできない

A. 本体メモリまたはSDカードの空き容量が少なくなっていませんか。次の操作で空き容量を確認することができます。

アプリケーションシートで （設定） ストレージ

A. 本機に対応していないアプリケーションは、インストールすることができません。

Q. 画面が急に暗くなる

A. 本機の温度が高くなると、自動的に画面の明るさが暗くなります。本機の温度が下がると、元の明るさに戻ります。

Q. 画面ロックが解除できない

A. 本機が動作を停止したり入力を受け付けなくなったりしたときは、強制的に電源を切ることができます。

（8秒以上長押し）

・バイブレータが動作したあとに指を離すと、電源が切れます。

Q. 充電できない／充電に時間がかかる

A. ACアダプタのmicroUSBプラグが本機にしっかりと差し込まれていますか。いったん取り外し、もう一度確実に差し込んでください。

A. ACアダプタのプラグが、家庭用ACコンセントにしっかりと差し込まれていますか。いったん取り外し、もう一度確実に差し込んでください。

A. 指定品以外のACアダプタなどを使っていませんか。必ず指定品を使用してください。指定品以外のものを利用すると、充電できないばかりか、内蔵電池を劣化させる原因となります。

A. 充電／着信ランプが点滅していませんか。充電ができていません。指定品の充電器を使用して充電してください。
それでも充電ができない場合は、「お問い合わせ先」または「ソフトバンクショップ」へご相談ください。

A. ACアダプタのmicroUSBプラグが汚れていませんか。端子部を乾いたきれいな綿棒などで清掃してから、充電し直してください。

A. USB充電を利用していませんか。USB充電を利用すると、ACアダプタで充電したときよりも充電時間が長くなります。接続環境によっては充電できないことがあります。

Q. 充電が止まる／充電が始まらない

A. 本機の温度が高くなると、自動的に充電が停止します。本機の温度が下がると、充電を再開します。

Q. USIMカードが認識されない

A. USIMカードは正しく取り付けられていますか。取り付け位置や、USIMカードの向きに問題はありませんか。電源を切り、USIMカードが正しく取り付けられているか確認したあと、電源を入れ直してください。それでも症状が改善されないときは、USIMカードが破損している可能性があります。

A. USIMカードのIC（金属）部分に指紋などの汚れが付いていませんか。USIMカードを取り外し、乾いたきれいな布で汚れを落としたあと、正しく取り付けてください。

A. 違ったUSIMカードを取り付けていませんか。使用できないUSIMカードが取り付けられている可能性があります。正しいUSIMカードであることを確認してください。

Q. USB充電できない

A. パソコンの電源は入っていますか。電源が入っていないときは充電できません。

A. USBハブを使用していませんか。USBハブを使用しているときは、充電できないことがあります。オプション品のPC接続用microUSBケーブルをパソコンに直接接続してください。

Q. 電話がかけられない／繋がらない

A. 機内モード が設定されていませんか。ステータスバーに ✈ が表示されているときは、次の操作で 機内モード を解除してください。

⏻ （長押し） ➔ 機内モード

A. 相手の電話番号を全桁ダイヤルしていますか。市外局番など、「0」で始まる相手の電話番号を全桁ダイヤルしてください。

A. 電波が届く場所にいますか。電波状態表示を確認しながら、電波の届く場所に移動してかけ直してください。

Q. 電話の相手の声が聞こえない

A. 通話音量が小さくなっていませんか。通話中に ＋ をタップし、通話音量を大きくしてください。

A. 常にハンズフリー機器を使って通話する設定となっていませんか。次の操作で 常にハンズフリー通話 が無効になっていることを確認してください。

アプリケーションシートで 🔧 （設定） ➔ その他の設定 ➔ Bluetooth ➔ ☰ ➔ 常にハンズフリー通話

・Bluetooth がONのときに確認できます。